

# **STRATEGI PENINGKATAN LAYANAN SI/TI BERDASARKAN FAKTOR PENDORONG DAN PENGHAMBAT PENERIMAAN APLIKASI QJOURNAL (STUDI KASUS: MAHASISWA ITS)**

**Nama Mahasiswa** : RIFQI RIDHO AZIZ  
**NRP** : 5211 100 176  
**Jurusan** : Sistem Informasi FTIF-ITS  
**Dosen Pembimbing 1** : Dr. Apol Pribadi S., S.T, M.T  
**Dosen Pembimbing 2** : Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc

## **ABSTRAK**

*Platform pengelolaan jurnal ilmiah secara online kini telah dikembangkan oleh banyak pihak seperti sciencedirect dan IEEE. Platform ini berguna bagi para peneliti yang ingin menyebarluaskan hasil riset yang dilakukan. Di Indonesia, platform pengelolaan jurnal ilmiah secara online sedang dikembangkan oleh PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom). Qjournal adalah produk Telkom berupa platform pengelolaan jurnal ilmiah secara online yang dikembangkan untuk membuka peluang para akademisi Indonesia untuk mempublikasikan papernya.*

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor – faktor yang mendorong dan menghambat penerimaan aplikasi Qjournal dan menyusun strategi peningkatan layanan yang dapat meningkatkan penerimaan aplikasi Qjournal. Metode yang digunakan untuk menganalisis faktor – faktor pendorong dan penghambat adalah dengan menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). Sedangkan penyusunan strategi dengan menyusun dokumen service improvement plan.*

*Temuan dan originalitas dari penelitian ini adalah faktor pendorong berpengaruh signifikan terhadap kesediaan pengguna untuk menggunakan Qjournal. Faktor penghambat berpengaruh negatif terhadap kesediaan pengguna untuk menggunakan*

*Qjournal* namun pengaruh tersebut tidak signifikan. Faktor penghambat terbukti menjadi aspek penting yang saat ini harus ikut dipertimbangkan karena faktor penghambat dapat menurunkan kesediaan pengguna untuk menggunakan *Qjournal*.

**Kata kunci:** *Qjournal*, pendorong, penghambat, penerimaan, *service improment plan*, TAM

**STRATEGIES FOR IMPROVING IS/IT SERVICE  
BASED ON PERCEIVED RELATIVE BENEFITS AND  
PERCEIVED BARRIERS OF ACCEPTANCE  
FACTOR OF QJOURNAL APPLICATION (CASE  
STUDY: ITS STUDENTS)**

**Nama Mahasiswa** : RIFQI RIDHO AZIZ  
**NRP** : 5211 100 176  
**Jurusan** : Sistem Informasi FTIF-ITS  
**Dosen Pembimbing 1** : Dr. Apol Pribadi S., S.T, M.T  
**Dosen Pembimbing 2** : Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc

**ABSTRACT**

*Platform management of scientific journals has been developed by many sides such as Sciencedirect and IEEE. This platform is useful for researchers who want to disseminate the result of research conducted. In Indonesia, one of the state-owned company currently developing platform management of scientific journal is PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom). Qjournal is a product of Telkom that provides a platform management of scientific journal and aims to open opportunities for Indonesian academics to publish scientific journal.*

*This research aims to identify perceived relative benefits and perceived barrier of acceptance factor of Qjournal and formulate strategy to improve service of Qjournal that can increase acceptance of Qjournal. The method to identify those factors is Technology Acceptance Model (TAM), while service improvement plan is applied to accomodate strategy to improve service of Qjournal.*

*The model of acceptance sees the relation of three variable named perceived relative benefits, perceived barriers and willingness to use. This research applied Generalized Structured Componet Analysis (GSCA) method. The result of research was analyzed using descriptive statistic and inferential. This research proved that perceived relative benefit have a significant impact to willingness to use Qjournal and perceived barriers have negative impact to willingness to use Qjournal but the impact not significant.*

**Keywords:** *Qjournal, benefits, barriers, acceptance, service improvement plan, TAM.*